

2023 年度江苏省职教高考一轮复习系统性

二模考试 旅游管理类试卷

题

本试卷共七大题,共 8 页。满分 300 分,考试时间 150 分钟。

考生注意:

1. 答题前,请务必将自己的姓名、准考证号用黑色字迹的签字笔或钢笔分别填写在试卷和答题卡规定的位置上。
2. 答题时,请按照答题卡上“注意事项”的要求,在答题卡相应的位置上规范作答,在本试卷上的作答一律无效。

答

第 I 卷(选择题,共 60 分)

一、单项选择题(本大题共 15 小题,每小题 2 分,共 30 分)

在每小题列出的四个备选答案中,只有一个是符合题目要求的。错涂、多涂或未涂均无分。

题

1. 下列关于前厅部员工激励的叙述,错误的是_____。()

- A. 时过境迁,激励作用会大打折扣
- B. 运用目标激励时应注意目标要多层次、多方位
- C. 物质激励到了一定程度后都会失去激励效果
- D. 关心员工,即应把握员工的精神和物质追求

不

2. 下列关于客房销售技巧的叙述,错误的是_____。()

- A. 在销售语言中,最好采用正面说法,如“单人间就剩这一间了,您要不要?”
- B. 前厅服务人员应严格按客房销售的程序步骤开展推销
- C. “鱼尾式”报价适用于中档客房
- D. 利益引诱法是针对已订过房的客人而言的

内

3. 下列关于清洁剂的叙述,正确的是_____。()

- A. 硅酸钠的主要作用是增强清洁剂清除油污的能力
- B. 柠檬酸、浓盐酸需要监督使用
- C. 次氯化钠漂白剂不能用于真丝、羊毛及需防皱织物的洗涤
- D. 油性抛光剂适用于少孔的塑料地板、花岗岩和大理石等面层

线

4. 下列关于酒店公共区域清洁保养的叙述,错误的是_____。()

- A. 员工通道的日常清洁保养主要是洗刷地面、清除墙面的污迹
- B. 服务员电梯的清洁保养工作与客用电梯的清洁保养工作基本相同
- C. 必须制订清洁保养制度及标准,以维持酒店公共区域清洁卫生质量的稳定性
- D. 吊灯的清洁保养要注意选择适当的时间

封

5. 下列关于“绿色客房”和“5R”原则的叙述,错误的是_____。()

- A. 用布件作为洗衣袋体现了循环的原则
- B. 减少客房客用物品的配置和更换体现了减量的原则
- C. “绿色客房”的核心是融可持续发展的观念于客房和酒店的经营管理之中
- D. 客房卫生间配备大包装、循环使用的洗发液体现了替代的原则

密

6. 下列关于餐饮服务人员的素质要求的叙述,错误的是_____。()
- A. 餐饮服务人员应把服务工作做在客人开口之前
B. 对客人提出的问题无法回答时,应予以耐心解释,不推诿和应付
C. 餐厅服务人员直接上司的指令应无条件服从并切实执行
D. 服务人员必须服从客人,满足客人提出的所有要求
7. 下列关于酒水的叙述,正确的是_____。()
- A. 白葡萄酒在口味上分为强烈、味浓和清淡
B. 生啤酒稳定性较好,但口味及营养不如熟啤酒
C. 世界各地都有威士忌生产,以苏格兰威士忌最负盛名
D. 中国配制酒以山西竹叶青最为著名,它以董酒为原料
8. 下列关于餐饮服务质量特点的叙述,错误的是_____。()
- A. “木桶理论”说明餐饮服务质量应有自己的强项和特色,不能有明显的弱项和不足
B. “ $100-1=0$ ”说明了餐饮服务质量内容的关联性
C. 餐饮服务人员的即兴表现具有较强的稳定性
D. 餐饮服务质量取决于客人与餐饮部之间的关系
9. 下列关于餐具的使用与保养的叙述,正确的是_____。()
- A. 两个瓷器微碰撞一下,声音沙哑则表明完好
B. 不常用的玻璃器皿要用硬性材料隔开
C. 漂白粉消毒法将洗涤的餐具放入溶液中浸泡 30 分钟,即可达到消毒的目的
D. 象牙筷子等贵重餐具要每日清点,由专人管理
10. 各种形式的文化交流乃至政府官员在外交上或对国内外进行各种目的的考察活动之余,产生的旅游行为,都可进入_____之列。()
- A. 新型旅游 B. 观光旅游 C. 专项旅游 D. 公务旅游
11. 下列属于对旅游景区游览服务质量要求项目的是_____。()
- A. 停车场服务 B. 游客管理服务
C. 旅游景区卫生 D. 摊点管理
12. 下列有关人的心理活动的叙述,错误的是_____。()
- A. 人的心理过程和个性心理是心理学研究的主要内容
B. 已经形成的个性心理,对人的心理过程有影响作用
C. 人的需要、性格、动机等反映了一个人的个性心理倾向性
D. 认识过程、情感过程、意志过程并不是彼此孤立的
13. 医生诊病、气象台工作人员预报天气等都是_____的表现。()
- A. 思维的概括性 B. 思维的独立性
C. 思维的间接性 D. 思维的灵活性
14. 人文旅游资源会得到不断的创造和补充,自然旅游资源也会因旅游经营者的深入开拓而不断开发利用,这反映了旅游资源_____的特点。()
- A. 唯一性 B. 多样性 C. 变化性 D. 定向性
15. 下列有关园林的叙述,正确的是_____。()
- A. 北海公园是我国现有的保存最完整的古典皇家园林

- B. 承德避暑山庄是我国面积最大、历史最悠久的皇家园林
- C. 中国自然式风景园林的突出特点是出于自然而又超于自然
- D. 中国的园林艺术已经经历了 100 多年的发展历史

二、多项选择题(本大题共 10 小题,每小题 3 分,共 30 分)

在每小题列出的四个备选答案中,至少有两个是符合题目要求的。错涂、多涂、少涂或未涂均无分。

16. 下列关于前厅常用服务用语的英汉对照,正确的有_____。()
- A. Could you tell me for which dates you want to book the room, sir? 先生,请问住几个晚上?
 - B. Do you know by which name the booking was made? 请问您是以谁的名字订的房?
 - C. Don't mention it. 没关系。
 - D. Thanks, here is your credit card. 谢谢,这是您的房卡。
17. 下列关于总机服务的叙述,正确的有_____。()
- A. 大型酒店将总机直接安装在总台,由接待员监管
 - B. 当客人无法入眠时,话务员可适当与其聊天
 - C. 人工叫醒和自动叫醒都需填写“叫醒记录单”
 - D. 当酒店出现紧急情况时,话务员应坚守岗位,继续接听电话并安抚客人,稳定情绪
18. 下列关于不同星级酒店客房基本要求的叙述,正确的有_____。()
- A. 四星级酒店至少有 40 间(套)可供出租的客房
 - B. 五星级酒店提供 24 小时送餐服务
 - C. 二星级酒店 24 小时供应冷、热水
 - D. 四星级、五星级酒店均提供开夜床服务
19. 下列关于餐饮安全管理的叙述,正确的有_____。()
- A. 餐饮安全管理的主要任务是保证客人的人身、财物和心理安全
 - B. 在清洁设备时要先切断电源再清洗
 - C. 仓库的周围禁止堆放易燃、易爆、易污染的物品
 - D. 真菌毒素食物中毒会产生后遗症,无特殊疗法
20. 下列关于餐饮设备用品的叙述,错误的有_____。()
- A. 餐饮设备、用品是保证餐厅营业正常进行的必需物质条件
 - B. 餐厅家具必须根据餐厅的面积大小和客源需求进行选择
 - C. 扶手椅一般放置在中餐厅或茶室
 - D. 切割车主要用于客前分菜服务
21. 下列关于旅游者的叙述,正确的有_____。()
- A. 旅游者的产生有赖于社会经济的发展
 - B. 旅游者的心理特征是旅游市场的细分标准之一
 - C. 旅游者成熟的一个明显表现就是多样性要求的提升
 - D. 旅游者首先必须是一个旅行者,其所进行的物质性和精神性活动在异地
22. 下列关于娱乐休闲旅游者的叙述,正确的有_____。()
- A. 只要他们满意,重游率就比较高

- B. 在出游的季节等方面与观光旅游者的选择相似
- C. 他们对时间要求非常严格,支付能力较强,对价格不敏感
- D. 进入 20 世纪 90 年代以后,我国的娱乐休闲旅游者不断增多,并有形成主流市场的趋势
23. 下列关于售货员与客人接触的叙述,正确的有_____。()
- A. 面对脚步缓慢、东瞧西看的顾客小李,售货员应该主动上前招呼
- B. 客人小李到处看像是在寻找什么的时候,是一个接触客人较好的时机
- C. 接触客人小高时,售货员不要说“你要什么?”而应当说“你买些什么?我帮你拿吧。”
- D. 面对以参观为主要目的的顾客,售货员一般可以不主动招呼
24. 下列关于寺庙的叙述,正确的有_____。()
- A. 光孝寺初为西汉南越王赵建德的住宅,后改为庙宇,是广东最古老的建筑之一
- B. 宝莲寺是澳门最大的佛寺,也是全澳门地势最高的寺院
- C. 南普陀寺是闽南名刹,始建于唐代,位于我国佛教四大名山之一的浙江普陀山之南
- D. 妈阁庙是香港最古老的庙宇
25. 下列有关河流的叙述,错误的有_____。()
- A. 塔里木河是我国最大的内陆河
- B. 额尔齐斯河属太平洋流域,雅鲁藏布江属印度洋流域
- C. 发源于青藏高原的黄河流经 11 省、市、自治区,注入东海
- D. 直接或间接流入海洋的河流叫外流河

第 II 卷(非选择题,共 240 分)

三、名词解释题(本大题共 7 小题,每小题 4 分,共 28 分)

26. “金钥匙”服务
27. Customer
28. Napkin
29. 生态旅游(狭义)
30. 客源市场
31. 心智技能
32. 冰川地貌

四、填空题(本大题共 23 小题,每空 2 分,共 46 分)

33. _____是留给客人第一印象和最后印象的所在地。
34. 为做好接待服务工作,前厅部客房预订处应在客人抵店前,将有关预订信息和指令以_____的形式传送至酒店各相关部门,以便提前做好充分的准备。
35. 氯漂剂有两种,如布件除需增白外,还要去除浅色斑渍,用_____效果好。
36. 人体语言包括:表情语言、动作语言、_____。
37. 餐饮服务的_____是指餐饮产品的生产、销售、消费几乎同步进行,即企业的生产过程就是客人的消费过程。
38. 撤换烟灰缸,常见的做法有“以一换一”和“_____”两种方法。
39. 大型中餐宴会开始前 15 分钟左右摆上冷盘,然后根据情况可预先斟倒_____。
40. 西餐厅重新安排餐桌时,服务员根据订单和示意图,为每位客人按点菜内容和_____摆放餐具。

41. 定额定员应根据餐厅的____、设备条件、营业时间、人员业务技术状况的不同,采用不同方法和标准进行。
42. _____是酒店的一项持续不断的重要工作,它是培养人才、提高酒店管理水平和服务水平的有效办法。
43. 士人漫游成风,_____盛行,国际旅游活跃和旅游文学创作的繁荣是隋唐时期的旅游特点。
44. 中国旅游协会的最高权力机构是_____。
45. _____特点决定了旅游交通的区域性。
46. _____是全面提升旅游产业整体素质的关键。
47. _____是个人的主观体验,带有强烈的主观色彩。
48. _____是兴趣发展的初级水平。
49. 一般商品介绍应该在客人的心理处在_____的阶段进行。
50. _____是我国最早发展铁路运输的区域。
51. _____是我国目前最大的坛庙建筑。
52. _____有“中国的比萨斜塔”之称。
53. 岳阳楼的建筑风格可概括为____、四柱、三层、飞檐。
54. _____是内蒙古地区唯一一座现存的完整的藏传佛教寺庙。
55. _____属于亚热带季风性湿润气候,素有“巴山夜雨”之说。

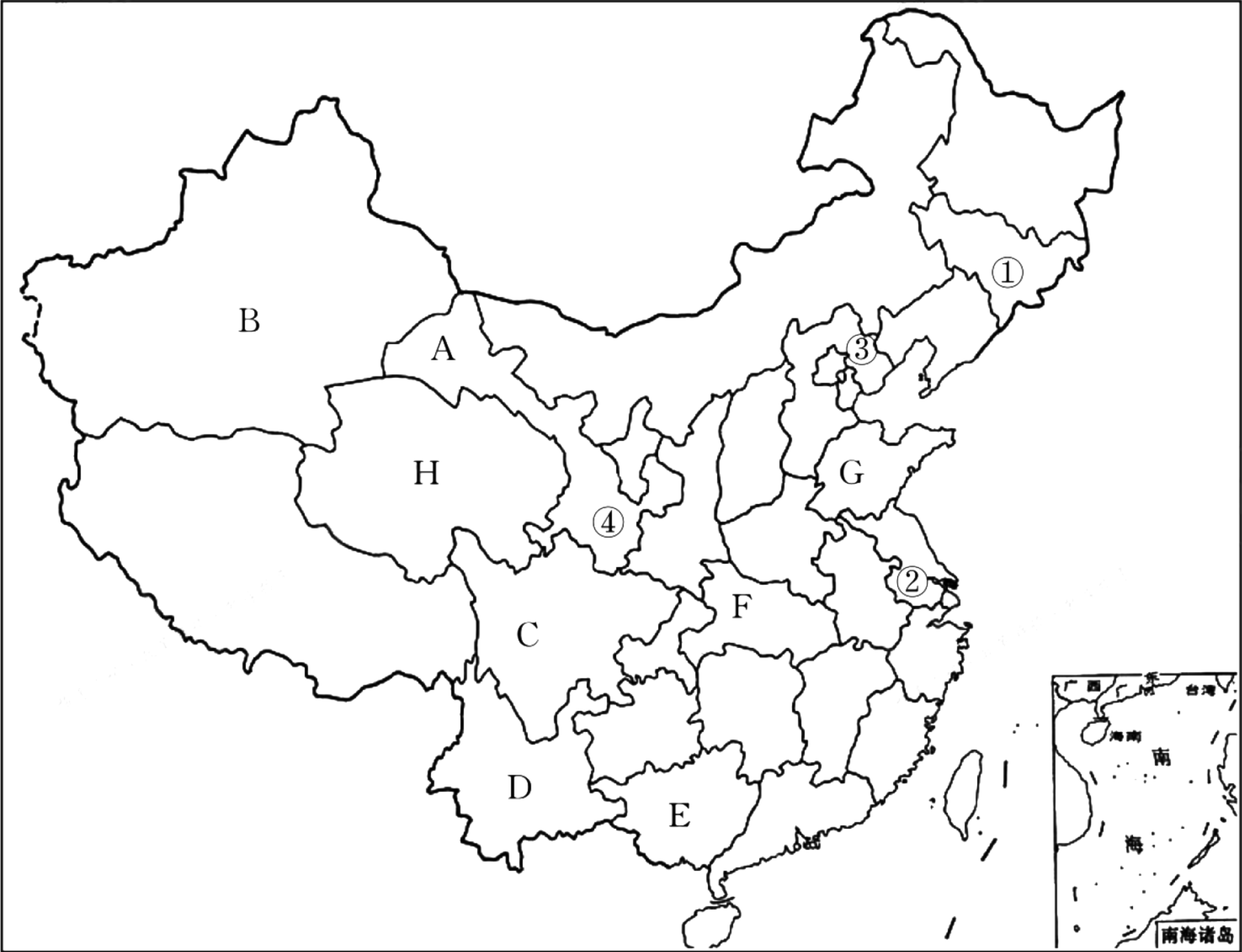
五、辨析题(本大题共 12 小题,每小题 5 分,共 60 分)

先在括号内辨别正误,正确的打“√”,错误的打“×”,然后进行简要分析,在答题卡上说明该题正确或错误的理由。

56. 确认性预订中,口头确认能再次给予客人机会,证实其预订要求已被酒店接受。 ()
57. 客房预订是客人与酒店间建立正式的合法关系的最根本环节。 ()
58. 随着工作标准和要求的不断提高,酒店内外因素经常变化,客房部有必要对员工进行有针对性的交叉培训,增强员工的适应性。 ()
59. 水磨石地面在日常清洁保养中无特殊要求。 ()
60. 西餐宴会服务时,斟完酒后再上奶酪,此时,可饮用香槟酒或有汽葡萄酒。 ()
61. 可持续旅游产品的特征是服务成为产品构成主体,其具体展示主要有旅游线路、活动和食宿。 ()
62. 当客观事物离开感知范围后,相应的感知觉随之消失,这些事物在大脑中产生的映像也会立即消失。 ()
63. 为了保持技能练习者的兴趣,在练习初期,练习的方式要多样化。 ()
64. 客人踏进餐厅时,我们应该先带客人参观一下餐厅的布置格局,再根据客人喜好安排位置。 ()
65. 东关清真大寺是我国现存最大的清真寺,也是宁夏回族自治区伊斯兰教协会的所在地。 ()
66. 千山自古就有“无峰不奇、无树不怪、无石不灵”之美誉,奇峰、怪石、古庙、梨花为千山四大著名景观。 ()
67. 承德避暑山庄是我国历史最悠久的皇家园林,有“夏宫”之称。 ()

六、简答题(本大题共 6 小题,每小题 10 分,共 60 分)

- 68. 简述影响客房定价的因素。
- 69. 简述夜床服务中如何开床。
- 70. 简述酒吧点酒服务。
- 71. 简述假日旅游的定义及其特点。
- 72. 简述性格与气质、能力的关系。
- 73. 阅读第 73 题图后完成下列各题(涉及填写省、自治区、直辖市名称的请用图中英文字母表示,涉及名山的用图中数字表示)。



第 73 题图

- (1) _____处是华夏人文始祖伏羲氏的诞生地,也是我国最早的农业发源地之一。
 - (2)D 省地形以 _____为主,E 省地形呈 _____状。
 - (3)数字②代表的我国著名古都 _____。
 - (4)著名的道教圣地在图中 _____省,该省历史悠久,素有“ _____”之称。
 - (5)简述西北旅游区的旅游资源特征。
- 七、综合分析题(本大题共 3 小题,第 74、75 小题各 15 分,第 76 小题 16 分,共 46 分)
74. 【材料】 早晨 8 时,某酒店服务员小张正在做房,这时有两名男子叮嘱她给 1008 房加两条浴巾,这两人并未进房,而是说完话后即告知服务员,他们要去用早餐,便离开了。小张按照其指示,到 1008 号房为其增配两条浴巾,并顺手将床上凌乱的东西清理。此时,这两位男子又忽然返回,看到小张正在清理,忙说:“不用麻烦你了,我们自己来。”小张看到他们自

已收拾起来就暂时退了出去。十分钟后,两名男子离开了,不一会,又来了两名男子,自己持 IC 卡进房,发现房间被盗,气愤地向酒店投诉。

【要求】 结合上述材料和所学知识,回答下列问题:

- (1)发生偷盗行为,大堂副经理应如何处理?(7 分)
- (2)如何预防盗窃事故的发生?(4 分)
- (3)对客人的投诉持真诚的_____态度。(1 分)
- (4)客人投诉的意义表现在哪些方面?(3 分)

75. **【材料】** 张先生邀请朋友在某酒店中餐厅用餐。值台员为客人送上茶水并为客人点菜。

①20 分钟过去了菜还没有上,张先生有些不满,催促服务员上菜。35 分钟后,菜开始陆续上了,张先生心情有所缓和,觥筹交错间,聊得十分尽兴。可是,②菜还没有上完,主食却先端上了桌,张先生的脸色一下子又暗了下去……餐后,张先生气冲冲地找到经理投诉,经调查发现,原来是传菜环节出现差错。

【要求】 结合上述材料和所学知识,回答下列问题:

- (1)结合划线句子①,谈谈上菜时机。(4 分)
- (2)结合划线句子②,简要谈谈上菜的顺序。(2 分)
- (3)一般由_____或_____画单控制出菜的节奏、顺序和质量。(2 分)
- (4)简述传菜程序。(7 分)

76.【材料】 夜幕降临,每人举起一柄火把,3 000 多人的队伍蜿蜒而上,将二十四道拐盘山路照得绚烂夺目……今年8月,贵州省黔西南布依族苗族自治州晴隆县举行火把节活动,不仅让当地群众乐在其中,还吸引了不少外地游客来“打卡”。

“好看、好玩、好吃又好爽,叫人舍不得离开!”山东游客小李说。音乐节、美食节、篝火晚会、民族传统运动赛事等轮番上演,一家人玩得尽兴,不知不觉在这座西南小城逗留多日。

从“来过”到“留下”,小李这趟晴隆之旅,折射出贵州旅游产业的不断升级。继前些年实现避暑季游客量“井喷式”增长后,贵州瞄准打造世界级旅游目的地新目标,围绕资源、客源、服务三大要素,用好自然珍宝、文化瑰宝,全面推进旅游产业高质量发展。

【要求】 结合上述材料和所学知识,回答下列问题:

- (1)结合材料,谈一谈旅游活动中最优的旅游资源形态是什么?对新的旅游资源或新的旅游点的开发必须遵循哪些原则?(6分)
- (2)什么是旅游业?旅游业经营管理的三大要素是什么?(5分)
- (3)结合材料,谈一谈旅游市场的竞争力取决于什么?(2分)
- (4)如何推进旅游产业转型升级?(3分)